

PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999 TERHADAP PELAYANAN AIR BERSIH PDAM TIRTA ANTOKAN KABUPATEN AGAM UNIT BASO

Muhammad Firdaus¹, Aggun Lestari Suryamizon², Edi Haskar³

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: muhammadfirdausrumit2018@gmail.com¹, anggunmizon31@gmail.com²

Abstract

Water is a very important requirement for the life of living things. The survival of living things on earth depends on the availability of water. PDAM as a regional company that manages clean water should be able to meet these needs. The management of clean water services for the needs of the people of Baso District is carried out by PDAM Tirta Antokan, Agam Regency, Baso Unit. The people of Baso Sub-district as customers of clean water often have their rights not fulfilled by PDAM Tirta Antokan, Agam District, Baso Unit, but customers are still required to pay water bills and are subject to sanctions if they are late in paying. This study aims to determine the form of legal protection for consumers in the clean water service of PDAM Baso Unit. This type of research is qualitative normative legal research. The data of this study include primary data and secondary data by analyzing the data obtained by juridical-empirical then presented descriptively by describing and explaining how the application of Law No. 8 of 1999 concerning Consumer Protection to PDAM Tirta Antokan services, Agam Regency Baso Unit in realizing the Sustainable Development Goals (SDGs). Data was collected by means of literature and field studies by conducting interviews. From the research results that. The form or action of PDAM Tirta Antokan, Agam Regency, Baso Unit in fulfilling its obligations as business actors has not fulfilled consumer rights. As a service provider company that provides non-profit public benefits, PDAM should not be profit-oriented, but should be more oriented towards quality service, capable of providing 24-hour water. Various efforts have been made by PDAM but still cannot fulfill these consumer rights.

Keywords: Consumer Protection, consumers, PDAM

Abstrak

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. PDAM sebagai perusahaan daerah pengelola air bersih seharusnya mampu memenuhi kebutuhan tersebut. Pengelolaan pelayanan air bersih untuk kebutuhan masyarakat Kecamatan Baso dilaksanakan oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso. Masyarakat Kecamatan Baso selaku pelanggan air bersih seringkali hak-haknya tidak terpenuhi oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso, namun pelanggan tetap dituntut membayar tagihan air dan dikenai sanksi apabila terlambat membayar. Penelitian ini bertujuan mengetahui bentuk perlindungan hukum terhadap konsumen dalam pelayanan air bersih PDAM Unit Baso. Jenis penelitian adalah penelitian hukum normatif yang bersifat kualitatif. Data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder dengan menganalisis data yang diperoleh secara yuridis-empiris kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan mengenai bagaimana Penerapan Undang-Undang No 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen terhadap pelayanan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso Pengumpulan data dilakukan dengan studi kepustakaan dan lapangan dengan melakukan wawancara. Dari hasil penelitian bahwa. Bentuk atau tindakan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso dalam memenuhi kewajiban selaku pelaku usaha belum memenuhi hak-hak konsumen. Sebagai perusahaan pemberi jasa dan menyelenggarakan manfaat umum yang sifatnya nirlaba, PDAM tidak seharusnya berorientasi pada keuntungan, melainkan harus lebih

berorientasi pada mutu pelayanan yang berkualitas, mampu menyediakan air 24 jam. Berbagai upaya telah dilakukan PDAM namun masih belum bisa memenuhi hak-hak konsumen tersebut.

Kata kunci: *Perlindungan Konsumen, konsumen, PDAM*

PENDAHULUAN

Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi, berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945. Sejalan dengan pertumbuhan ekonomi nasional dewasa ini, khususnya di sektor perdagangan barang dan atau jasa, produktivitas barang dan atau jasa meningkat dengan pesat. Guna memenuhi kebutuhan pasar tersebut, produktivitas yang dilakukan cenderung tidak seimbang dengan selera permintaan pasar dan standar kebutuhan konsumen. Sedangkan pelaku usaha hanya memikirkan bagaimana meningkatkan kuantitas barang dan atau jasa tanpa diikuti dengan peningkatan kualitasnya. Sehingga barang dan jasa yang ditawarkan sering tidak sesuai dengan penerapan etika berbisnis serta jauh dari kemampuan daya beli konsumen. Para pelaku usaha sering memanfaatkan serta mengeksploitasi kelemahan-kelemahan konsumen guna mencari keuntungan yang sebanyak-banyaknya.¹

Dalam hal ini perlindungan konsumen merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis yang sehat. Dalam kegiatan bisnis yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara konsumen dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan konsumen berada pada posisi yang lemah.

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya.

Pemenuhan akan kebutuhan air bersih belum sepenuhnya berjalan dengan baik di beberapa belahan dunia. Sebenarnya terdapat cukup air bersih di planet ini untuk memenuhi kebutuhan mendasar tersebut. Namun, karena kondisi ekonomi yang lemah atau infrastruktur yang buruk, jutaan orang meninggal dunia setiap tahunnya karena berbagai penyakit yang terkait dengan pasokan air yang tidak memadai dan sanitasi yang buruk. Berkaca dari kondisi ini, pemerintah sudah seharusnya mempertimbangkan presentase penduduk yang memiliki akses air minum yang memenuhi syarat, dengan kebijakan yang lebih fokus dan terarah, diharapkan pemerintah bisa memenuhi target *Sustainable Development Goal* (SDGs), merupakan aksi global yang disepakati oleh para pemimpin dunia, yang salah satu targetnya adalah mengurangi separuh penduduk yang belum mempunyai akses terhadap air minum dan sanitasi layak pada tahun 2030. Pemerintah Indonesia menyadari pentingnya akses air minum yang lebih baik dan lebih luas kepada masyarakat, bukan hanya karena daya dukung lingkungan yang semakin terbebani oleh pertumbuhan penduduk dan urbanisasi, tetapi karena pada dasarnya negara menjamin hak

¹ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang *Perlindungan Konsumen*

setiap orang untuk mendapatkan air bagi kebutuhan sehari-hari guna memenuhi kebutuhan yang sehat dan bersih.

Pemenuhan air baku untuk air minum rumah tangga dilakukan dengan sistem penyediaan air minum. Pengembangan sistem air minum tersebut menjadi tanggung jawab pemerintah dan atau pemerintah daerah melalui Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah²

Sesuai dengan peraturan tentang Otonomi Daerah Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, daerah mempunyai kewenangan dalam pengelolaan kekayaan alam salah satunya adalah sumber air. Dalam melaksanakan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat mendirikan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). BUMD adalah badan usaha yang seluruh atau sebagian besar modalnya dimiliki oleh daerah.

Pendirian Badan Usaha Milik Daerah dimaksudkan untuk menambah pendapatan asli daerah (PAD), juga bertujuan untuk memberikan manfaat bagi perkembangan perekonomian daerah pada umumnya. Selain itu, pendirian Badan Usaha Milik Daerah juga untuk menyelenggarakan kemanfaatan umum.³ Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai perusahaan daerah diberi tanggung jawab untuk mengembangkan dan mengelola sistem penyediaan air bersih serta melayani semua kelompok konsumen dengan harga yang terjangkau. Salah satu PDAM yang ada di Indonesia adalah PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Agam merupakan suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyedia layanan air bersih bagi masyarakat. PDAM Kabupaten Agam didirikan pada tanggal 26 Desember 1989 dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Agam Nomor 3 Tahun 1989 tentang Perusahaan Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Agam.

PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso selaku penanggung jawab pengelolaan air minum bagi masyarakat di Kabupaten Agam khususnya di Baso diliputi berbagai permasalahan yang dikeluhkan oleh konsumen, selain kualitas air, permasalahan yang sering dikeluhkan oleh pelanggan adalah tidak meratanya pendistribusian air.

TINJAUAN PUSTAKA

Sesungguhnya peran hukum dalam konteks ekonomi adalah menciptakan ekonomi dan pasar yang kompetitif. Perlindungan konsumen harus mendapat perhatian yang lebih, karena investasi asing telah menjadi bagian pembangunan ekonomi Indonesia, dimana ekonomi Indonesia juga berkaitan dengan ekonomi dunia. Persaingan internasional dapat membawa implikasi negative bagi konsumen.⁴ Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999 mengatakan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya

² A.S. Moenir, (1998) *Menejemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, hlm 12.

³ Pasal 331 Ayat (5) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

⁴ Erman Rajagukguk, 2000, *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Bebas*, Mandar Maju, Bandung, hlm. 2.

yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dengan kata lain perlindungan hukum konsumen merupakan memberikan pengayoman yang di lakukan oleh aparat penegak hukum kepada hak asasi manusia yang di rugikan orang lain dan perlindungan tersebut di berikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum, dan demi menciptakan rasa aman terhadap konsumen, karena posisi konsumen yang sangat lemah maka ia harus diberikan perlindungan oleh hukum.⁵

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam kepastiaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara.⁶ Sebagai pemakai barang atau jasa, konsumen memiliki beberapa hak dan kewajiban yang harus diperhatikan oleh konsumen sendiri agar konsumen selalu mendapatkan apa saja yang telah menjadi hak-haknya. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat penting agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Tujuannya, jika diterangi adanya tindakan yang tidak adil terhadap dirinya, ia secara spontan menyadari akan hal itu, konsumen kemudian bisa bertindak lebih jauh untuk memperjuangkan hak-haknya. Dengan kata lain, ia tidak akan tinggal diam saja ketika menyadari bahwa hak-haknya telah dilanggar oleh pelaku usaha.⁷ Meskipun undang-undang ini disebut sebagai Undang-Undang Perlindungan Konsumen, namun bukan berarti kepentingan pelaku usaha tidak ikut menjadi perhatian, teristimewa karena keberadaan perekonomian nasional banyak ditentukan oleh pelaku usaha.

Keinginan yang hendak dicapai dalam perlindungan konsumen adalah menciptakan rasa aman bagi konsumen dalam memenuhi kebutuhan hidup. Segala upaya yang dimaksudkan dalam perlindungan konsumen tersebut tidak saja terhadap tindakan *preventif* tetapi juga tindakan *represif* dalam semua bidang perlindungan yang diberikan kepada konsumen, maka pengaturan perlindungan konsumen dilakukan dengan :

1. Menciptakan system perlindungan konsumen yang mengandung unsur keterbukaan akses informasi, serta menjamin kepastian hukum. Melindungi kepentingan konsumen pada khususnya dan kepentingan seluruh pelaku usaha.
2. Meningkatkan kualitas barang dan pelayanan jasa. Memberikan perlindungan kepada konsumen dari praktik usaha yang menipu dan menyesatkan.
3. Memadukan penyelenggaraan, pengembangan, dan pengaturan perlindungan konsumen dengan bidang-bidang perlindungan pada bidang-bidang lainnya.⁸

Tujuan hukum adalah untuk mewujudkan keadilan, kemanfaatan, dan kepastian hukum. Dalam mewujudkan keadilan Adam Smith melahirkan ajaran mengenai keadilan

⁵ <http://e-journal.uajy.ac.id/perlindungan-hukum> (Di akses pada tanggal 30 Juli 2021)

⁶ <https://journal.universitassuryadarma.ac.id> (Di telusuri 30 Juli 2021)

⁷ Happy Susanto. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm 22

⁸ Abdul Halim Barkatullah, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran*, Nusa Media, Bandung, hlm. 7

(justice) yang menyatakan “*the end of the justice to secure from the injury*. Menurut G.W. Paton, hak yang diberikan oleh hukum ternyata tidak hanya mengandung unsur perlindungan dan kepentingan tetapi juga unsur kehendak (*the element of will*). Teori hukum bertujuan untuk menjelaskan nilai-nilai hukum dan postulat-postulatnya hingga dasar-dasar filsafatnya yang paling dalam.

Hukum pada hakekatnya adalah abstrak, namun dalam manifestasinya dapat berwujud konkret. Suatu ketentuan hukum dapat dinilai baik jika akibat-akibat yang dihasilkan dari penerapannya adalah kebaikan, kebahagiaan yang sebesar-besarnya dan berkurangnya penderitaan, hukum perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaannya, dalam kehidupan masyarakat⁹

METODE

Jenis penelitian adalah penelitian hukum normatif yang bersifat kualitatif. Data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder dengan menganalisis data yang diperoleh secara yuridis-empiris kemudian disajikan secara deskriptif yaitu dengan menguraikan dan menjelaskan mengenai bagaimana Penerapan Undang-Undang No 8 tahun 1999 terhadap pelayanan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso. Teknik penelusuran bahan hukum menggunakan teknik studi dokumen,

HASIL DAN PEMBAHASAN

Air merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi kehidupan makhluk hidup. Keberlangsungan makhluk hidup di bumi tergantung pada ketersediaan air. Air bersih merupakan komponen utama aktivitas manusia, baik untuk air minum, kebutuhan rumah tangga serta aktivitas pendukung kehidupan lainnya. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 17 tahun 2019 tentang Sumber Daya Air bahwa air sebagai bagian dari sumber daya air merupakan cabang produksi penting dan menguasai hajat hidup orang banyak yang dikuasai oleh negara untuk dipergunakan bagi sebesar-besar kemakmuran rakyat. Atas dasar penguasaan negara terhadap Sumber Daya Air, Pemerintah Pusat dan atau Pemerintah Daerah diberi tugas dan wewenang untuk mengatur dan mengelola Sumber Daya Air, Sebagian tugas dan wewenang Pemerintah Pusat dan atau Pemerintah Daerah dalam mengelola sumber daya air yang meliputi satu wilayah sungai dapat ditugaskan kepada pengelola sumber daya air yang dapat berupa unit pelaksana teknis kementerian atau unit pelaksana teknis daerah atau badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah di bidang pengelolaan sumber daya air.

Bagi masyarakat di Kecamatan Baso, Kabupaten Agam, Sumatera Barat tugas pengelolaan air bersih diserahkan oleh Pemerintah Kabupaten Agam kepada PDAM dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Tingkat II Kabupaten Agam Nomor 3 Tahun 1989

⁹ Ahmad Ali, 2002, *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan sosiologis)*, Gunung Agung, Jakarta, hlm. 85.

tentang Perusahaan Air Minum Kabupaten Daerah Tingkat II Agam. Badan Usaha Milik Daerah tersebut bertanggung jawab terhadap penyediaan air minum bagi masyarakat, daerah pelayanan air bersih PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso saat ini mencakup Nagari Tabek Panjang, Nagari Simarasok, Nagari Koto Tinggi di Kecamatan Baso, dengan cakupan pelayanan 18% dari jumlah penduduk di kecamatan baso, hal ini di sebabkan antara lain sebagian masyarakat di Kecamatan Baso masih mengandalkan penggunaan air sumur serta terbatas nya sumber air baku.

Jumlah pelanggan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso 2021 sebanyak 907 unit pelanggan. Jumlah penduduk kecamatan Baso saat ini sekitar 34,943 jiwa, sementara PDAM hanya mampu melayani separuh dari jumlah penduduk kecamatan Baso. PDAM dihadapkan pada tantangan pemenuhan target *Sustainable Development Goals* (SDGs), yakni harus bisa mencapai 80 persen cakupan pelayanan untuk skala Kabupaten/Kota pada tahun 2023. Ketersediaan sumber air di Kecamatan Baso mengalami penurunan dari tahun ke tahun, hal ini tentunya merupakan kondisi yang sangat mengkhawatirkan akan mengancam kondisi kesehatan masyarakat.

PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso selaku pelaku usaha pengelola air di Kecamatan Baso tidak dapat terlepas dari kesalahan, masalah yang paling sering dikeluhkan adalah tidak meratanya pendistribusian air. Dengan hasil wawancara penulis dengan konsumen PDAM Tirta Antokan Kabupaten Unit Baso, penulis menyimpulkan adanya hak-hak konsumen yang tidak terpenuhi oleh pihak PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso yaitu tidak meratanya pendistribusian air. Dapat dijelaskan bahwasanya yang menjadi permasalahan utama adalah tidak meratanya pendistribusian air, juga air yang mengalir tersebut tidak setiap hari di dapatkan oleh pelanggan, yang tentu saja tidak bisa mencukupi ke butuhan air yang di perlukan oleh pelanggan, dan juga ada beberapa tempat yang mana air yang mengalir di sore hari sehingga pelanggan harus membeli air lagi, untuk memenuhi kebutuhan air dirumah. Idealnya, pelanggan tentu menginginkan dapat menikmati air selama 24 jam sehari dengan volume air yang tidak kecil dan tanpa macet. Permasalahan aliran air tidak 24 jam terjadi terlebih lagi apabila wilayah pelayanan berada di lokasi yang tinggi. Pendistribusian air yang dilakukan oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam hanya bisa 10 jam dalam sehari. Jenis kelalaian lain terkait gangguan aliran air PDAM Tirta Antokan Unit Baso adalah kebocoran pipa, menyebabkan tingkat kehilangan air, sehingga mengganggu pelayanan PDAM.

Dari data pengaduan layanan pelanggan tercatat dari awal tahun 2021 sampai bulan Juli sebanyak 75 pengaduan diantaranya 45 pengaduan tentang keluhan air macet, 17 pengaduan tentang pipa bocor dan 13 pengaduan tentang tagihan membengkak.

Berdasarkan Pasal 7 huruf g Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, PDAM wajib bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen, yaitu dengan memberikan ganti kerugian dengan melakukan perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan terhadap jaringan perpipaan yang dikelola PDAM Tirta Antokan Unit Baso telah mengakibatkan kerugian bagi pihak konsumen. Pelaku usaha

wajib memberikan ganti rugi kepada konsumen, ketika ada konsumen yang merasa dirugikan akibat membeli, menggunakan, dan mengkonsumsi barang dan atau jasa yang diedarkan serta diperdagangkannya.¹⁰

Sebagaimana telah dikemukakan, konsumen merupakan salah satu pihak dalam hubungan dan transaksi ekonomi yang hak-haknya sering diabaikan (oleh sebagian pelaku usaha). Akibatnya, hak-hak konsumen perlu dilindungi.¹¹ Berbicara tentang hak-hak dan kewajiban konsumen maka tidak luput dari UU Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat (1) Nomor 8 Tahun 1999 mengatakan bahwa “ Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Dengan kata lain perlindungan hukum konsumen merupakan memberikan pengayoman yang di lakukan oleh aparat penegak hukum kepada hak asasi manusia yang di rugikan orang lain dan perlindungan tersebut di berikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum, dan demi menciptakan rasa aman terhadap konsumen, karena posisi konsumen yang sangat lemah maka ia harus diberikan perlindungan oleh hukum.¹² Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen. Faktor utama yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat kesadaran konsumen akan haknya masih rendah.¹³

Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2. Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dalam kepustakaan ekonomi dikenal konsumen akhir dan konsumen antara.¹⁴

PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso menghadapi keterbatasan air baku. Air baku untuk air bersih adalah prasarana untuk penyediaan air untuk diolah menjadi air bersih. Hal ini disebabkan juga karena pengundulan hutan dan berbagi sumber air dengan petani yang berada disekitar sumber air. Selain karena kondisi sumber airnya, juga disebabkan oleh masalah lain, yaitu kondisi listrik yang tidak stabil, yang mengakibatkan sering matinya arus listrik, sehingga pelayanan di PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso tidak berjalan optimal dan juga dikarenakan terbatasnya mesin pengolahan air di PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso, yang disebabkan oleh mesin pengolahan air banyak yang sudah tua dan aset penunjang sudah banyak yang rusak, oleh sebab itu, perlu dilakukan penggantian mesin dan juga alat-alat penunjang yang sudah tidak bekerja secara optimal, Sejalan dengan pertumbuhan penduduk dengan segala kegiatan ekonominya, menjadi tantangan terbesar yang dihadapi oleh PDAM Tirta

¹⁰ Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 67.

¹¹ Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, (Jakarta: Visimedia, 2008), hlm. 22.

¹² <http://e-journal.uajy.ac.id/perindungan-hukum> (Di akses pada tanggal 30 Juli 2021)

¹³ Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*. (Bogor: Graha Indonesia, 2008), hlm. 1

¹⁴ <https://journal.universitassuryadarma.ac.id> (Di telusuri 30 Juli 2021)

Antokan Kabupaten Agam Unit Baso, sebagai pengelola dan penyedia air minum bagi masyarakat adalah pencarian sumber air

Komitmen pemerintah daerah untuk menggelontorkan dana investasi masih sangat lemah, sehingga PDAM sulit untuk meningkatkan cakupan pelayanan.¹⁵ Hal ini memang menjadi kendala utama bagi PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada konsumen karena kurangnya perhatian pemerintah terkait penyediaan Sistem Penyediaan Air Minum (SPAM).

Beberapa langkah yang telah dilakukan oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso dalam rangka memenuhi hak-hak konsumen, yaitu mengoptimalkan pelayanan, pembenahan sumber air baku, piket di hari libur, meningkatkan cakupan pelayanan, dan melakukan pengecekan instalasi pipa distribusi secara berkala.

KESIMPULAN

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen (UUPK), yang mengatur hak dan kewajiban konsumen, serta hak dan kewajiban pelaku usaha dibentuk untuk meningkatkan harkat dan martabat konsumen guna menumbuhkan sikap perilaku usaha yang bertanggung jawab. Namun pada kenyataannya tujuan dari UUPK ini masih belum tercapai dikarenakan rendahnya pengetahuan masyarakat tentang hak-hak dari konsumen yang diatur dalam UUPK, serta peran pemerintah yang tidak optimal dalam pembinaan dan pengawasan.

PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso sebagai salah satu badan usaha milik daerah yang bergerak dibidang pelayanan publik penyedia air minum belum memenuhi secara maksimal terhadap pemenuhan air bersih di daerah kecamatan Baso. Beberapa hak-hak yang diberikan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso kepada masyarakat/konsumen belum memberikan kepastian jaminan kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan atau mengkonsumsi air bersih yang didistribusikan oleh PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso. pelayanan yang diberikan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso masih belum memuaskan hal ini disebabkan oleh kurangnya produksi Instalasi Pengolahan Air Minum (IPA) dan Sumber air baku yang menyebabkan kurangnya pasokan air bersih PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso, yang mengakibatkan belum meratanya sistem penyediaan air bersih ke tiap-tiap rumah penduduk. Langkah yang dilakukan PDAM Tirta Antokan Kabupaten Agam Unit Baso dalam memenuhi hak-hak konsumen, diantaranya, Mengoptimalkan pelayanan, membersihkan sumber air, pengecekan pipa-pipa instalasi dan mengadakan piket dihari libur.

DAFTAR PUSTAKA

A.S. Moenir. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

¹⁵ Victor Sihite, *Tugas Berat Memenuhi Hak Rakyat Atas Air*, Majalah Air Minum Edisi 268 Januari 2018, hlm. 49

- Ahmad Ali. 2002. *Menguak Tabir Hukum (Suatu Kajian Filosofis dan sosiologis)*, Jakarta: Gunung Agung.
- Anthony Henriquez, BRE. 1985. *Air Bersih*. Solo: Tiga Serangkai, Solo.
- Abdul Halim Barkatulah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen (Kajian Teoretis dan Perkembangan Pemikiran)*. Bandung: Nusa Media..
- Adrian Sutedi. 2008. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan*
- Eli Wuria Dewi. 2015. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Erman Rajagukguk. 2000. *Pentingnya Hukum Perlindungan Konsumen dalam Era Perdagangan Beba*, Bandung: Mandar Maju.
- Happy Susanto. 2008. *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*. Jakarta: Visimedia.
- Victor Sihite. 2018. *Tugas Berat Memenuhi Hak Rakyat Atas Air*, Majalah Air Minum

**PENERAPAN UNDANG-UNDANG NOMOR 8 TAHUN 1999
TERHADAP PELAYANAN AIR BERSIH PDAM TIRTA ANTOKAN
KABUPATEN AGAM UNIT BASO**

Muhammad Firdaus, Aggun Lestari Suryamizon & Edi Haskar
DOI: <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11/359>

